evropský sociální fond v ČR EVROPSKÁ UNIE OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST www.esfcr.cz

„Tento projekt je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a obecního rozpočtu."

Projekt
„Efektivita, kvalita, výkonnost a transparentnost služeb a procesů – MěÚ Dačice“

Zpráva z průzkumů Mystery Client a spokojenosti klientů

průběžné výsledky za 1. pololetí 2012

Radka Čaníková, Stanislav Kocourek, červenec 2012

Operační program:	OP LZZOperační program lidské zdroje a zaměstnanost
Prioritní osa:	4.4a. Veřejná správa a veřejné služby
Oblast podpory:	4.4a.1 Posilování institucionální kapacity a efektivnosti veřejné správy
Cíl podpory:	Konvergence
Registrační číslo projektu:	CZ.1.04/4.1.01/53.00099

Obsah

Úvod 4
Cílené pozorování – popis metody 5
Cílené pozorování – výsledky 5
Šetření Mystery Client (MC) osobní – metoda, průběh šetření, počty kontaktů 7
Šetření Mystery Client (MC) osobní – výsledky a srovnání 8
E Mystery Client (MC) – metoda, průběh šetření, počty kontaktů 15
E Mystery Client (MC) – výsledky a srovnání 16
Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ – metoda, průběh šetření, počty kontaktů 30
Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ – výsledky a srovnání 31
Interpretace nejdůležitějších závěrů 36

Máte-li jakékoli náměty a připomínky ke zprávě a k naší práci, prosíme, neváhejte nám je kdykoli sdělit. Vaše spolupráce a zpětná vazba je nezbytná pro zlepšování a rozvoj služeb, které Vám poskytujeme. Předem Vám děkujeme jménem svým i jménem našich spolupracovníků.

Radka Čaníková
konzultant MVS Projekt, s.r.o.
e-mail: rcanikova@gmail.com
tel.: +420 737 656 690

Stanislav Kocourek
konzultant, jednatel MVS Projekt, s.r.o.
e-mail: skocourek@mvsprojekt.cz
tel.: +420 737 467 949

Zpráva je zpracována na základě našich základních principů a hodnot, kterými jsou:

Partnerství a spolupráce – úspěšná cesta ke společným cílům je podmíněna úzkou spoluprací a partnerstvím s Vámi. Jen tímto způsobem dokážeme plně využít vnitřní potenciál Vaší organizace. Nakonec to totiž budete Vy, kdo rozhodne o tom, zda a jaká opatření se budou realizovat a jak Vám můžeme pomoci.

Vzájemná důvěra a otevřenost – chceme Vám poskytnout všechny naše znalosti a zkušenosti a podpořit Vás při budování takového systému řízení, který Vám v budoucnu umožní pružně reagovat a lépe se adaptovat na vnitřní i vnější změny. Samozřejmostí z naší strany je dodržování anonymity a principů důvěrnosti.

Učící se organizace – chceme podporovat Vaši organizaci, aby se stala systémem, ve kterém jsou lidé aktivně zapojeni do hledání příležitostí ke zlepšování a řešení problémů. K tomu můžeme společně využít nástroje, které formuloval Peter Senge: systémové myšlení, rozvoj pracovníků a znalostní management, změna myšlenkových stereotypů, sdílení vizí a týmové učení.

Dobrá praxe – nabídneme Vám osvědčené postupy jiných organizací, které byly úspěšně ověřeny v praxi a pomohou při naplňování Vašich cílů.

Úvod

Tato zpráva obsahuje výsledky a výstupy z šetření:

Mystery Client osobní
Mystery Client telefonické
Mystery Client e-mailové
Dotazníky spokojenosti klientů
za období 1. pololetí 2012.

Zpráva rovněž obsahuje výsledky týkající se cíleného pozorování provedené v rámci osobního Mystery Client šetření a doporučení týkající se aspektů spojených s prostředím a atmosférou městského úřadu.

Cílené pozorování – popis metody

Pozorování bylo zaměřeno na tyto skutečnosti:

- umístění budov, dopravní dostupnost, parkování,
- úřední hodiny (na hlavní budově a v jednotlivých kancelářích – shoda – rozdíly),
- rozmístění útvarů v budovách, přístup pro tělesně postižené,
- úroveň orientačního a informačního systému,
- nástěnky, formuláře, popisy na dveřích a celkový dojem,
- informace o nepřítomnosti v kanceláři,
- vybavení recepce, pokud je zřízena, personál,
- vybavení chodeb a kanceláří, zejména z hlediska anonymity a klientské přívětivosti,
- plynulost provozu a obsluhy občanů/klientů,
- jednání a vystupování zaměstnanců, přiměřenost oblečení,
- zda zaměstnanci nabídnou radu a pomoc zjevně „tápajícím“ osobám,
- jak se zaměstnanci chovají k sobě navzájem, jiné postřehy.

Cílené pozorování je zdrojem množství užitečných informací, zejména pokud jde o úroveň klientského servisu úřadu směrem k občanům, kteří přicházejí vyřídit své záležitosti. Zároveň bylo cíleným pozorováním možno posoudit vystupování zaměstnanců směrem ke klientům v přirozeném prostředí. Z pozorování je pořizován jednotný záznam.

Cílené pozorování – výsledky

Hodnocení budov vychází z metodiky cíleného pozorování tak, jak je popsána výše. Je zde ovšem zohledněn „lidský faktor“, tedy např. zda zaměstnanci zdraví na chodbách MěÚ, zda nabídnout pomoc zjevně tápajícím klientům nebo např. zda se na některém z odborů ve sledovaný čas netvořily výrazné fronty čekajících klientů.

Budova radnice

Silné stránky

- Parkoviště před budovou.
- Bezbariérový přístup.
- Přehledný informační systém.
- Jednotné značení kanceláří včetně krátkého popisu agendy jednotlivých pracovníků.
- Vzory vyplněných formulářů na nástěnkách.
- Květiny na chodbách.

Příležitosti ke zlepšení

- Anonymita jednání u agend matriky, evidence obyvatel a občanských průkazů.
- Chybí tužky k vyplňování formulářů.
- Ne vždy byla informace o nepřítomnosti a zástupu na dveřích.
- Nedostatek místa k sezení na chodbách.

- U kanceláře agend občanských průkazů a pasů se po celý den tvořila velká fronta rodičů s dětmi, přes skleněné dveře bylo vidět, že funguje pouze jedna přepážka a to v úřední den.
- Obecně chyběly viditelné jmenovky na stolech zaměstnanců nebo ID karty na oblečení.
- V 17:02 byl již uzamčen hlavní vchod, v úřadu zůstalo uzamčeno několik klientů.
- Pracovnice informací nepůsobila na všechny zúčastněné mystery klienty příliš ochotným a profesionálním dojmem.

Budova starého zámku

Silné stránky

- Přehledný informační systém.
- Bezbariérový přístup.
- Informační nástěnky s přehledně zpracovanými informacemi.
- Jednotný systém značení kanceláří i nepřítomnosti pracovníků.
- Dostatečný počet míst k sezení.
- Kontejner na baterie.
- Atmosféra a přístup zaměstnanců v této budově výrazně lepší než v budově radnice.
- Klientsky přívětivé prostředí kanceláří.

Příležitosti ke zlepšení

- Vyvolávací systém na odboru dopravy již v 15:45 nevydával pořadová čísla, pouze odkaz na jiný úřední den. Mezi klienty to vzbudilo rozhořčení, protože chodby před odborem byly takřka prázdné a přes skleněné dveře bylo vidět čtyři pracovníky, z nichž pouze jeden přijímal klienty.
- Obecně chyběly viditelné jmenovky na stolech zaměstnanců nebo ID karty na oblečení.
- Sjednotit orientační systém s budovou radnice.

Dobré praxe z jiných úřadů

- **Hrací (mini) koutky u nejvytíženějších agend (MěÚ Nové město na Moravě)**

Šetření Mystery Client (MC) osobní – metoda, průběh šetření, počty kontaktů

Cílem metody Mystery Client (MC) je skrytou formou, tj. bez odhalení pravé identity vyhodnotit zejména jednání a přístup vybraných (nebo náhodně vybraných) zaměstnanců ke klientům. Hodnocení v Mystery Client zahrnuje především jednání s pracovníky v kancelářích, méně často pak na chodbách budov. K hodnocení každé ze sledovaných charakteristik je zpracována podrobná metodika tak, aby byla zajištěna co nejvyšší objektivita posuzování kategorií, které jsou ze své podstaty předmětem subjektivního vnímání.

Postup, který uplatňují hodnotitelé je následující:

- Hodnotitelé navštíví v úřední ale i v neúřední dny pracovníky odborů - jednotlivých organizačních jednotek (v záznamovém archu je následně označeno, zda návštěva probíhala v úřední nebo neúřední den).
- Sdělí svůj požadavek, žádost o poskytnutí informace nebo vyřešení problému, který je zaměřen do oblasti činnosti jednotlivých odborů.
- V některých případech zvolí hodnotitelé takový postup, že se úmyslně obrátí na jiný odbor nebo oddělení odboru, které nejsou věcně příslušné k vyřízení věci.
- Řízení rozhovoru je dále ponecháno na zaměstnanci. Hodnotitel vhodně reaguje, pokládá otázky, případně uvádí námitky dle vývoje rozhovoru. Může být po určitou dobu neústupný, i když jeho požadavek nebude oprávněný.

Spolupracovníci jsou proškoleni tak, aby při jednáních mohli prokázat znalost místního prostředí. Jednotliví spolupracovníci přicházejí za zaměstnanci s předem připravenými konkrétními problémy k řešení a hodnotí jejich jednání, profesionalitu a přístup ke klientům ve vybraných oblastech:

- Co dělají zaměstnanci při příchodu hodnotitele
- Identifikace zaměstnance (představení a/nebo ID karta na oděvu, fotografie na dveřích, cedulka na stole)
- Přívětivost kanceláře a zajištění anonymity jednání v oprávněných případech
- Přiměřenost oblečení zaměstnance

Odrážky výše jsou předmětem verbálního hodnocení, je-li to potřeba. Dále se zaměřujeme na:

- Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka
- Jednání, vystupování a budování vztahu
- Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc
- Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému
- Rozloučení se žadatelem
- Celkový dojem

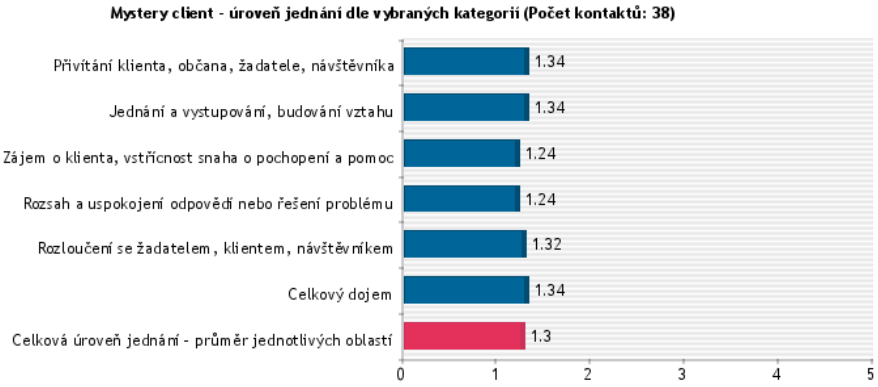
Tyto oblasti jsou hodnoceny na škále 1 až 5:

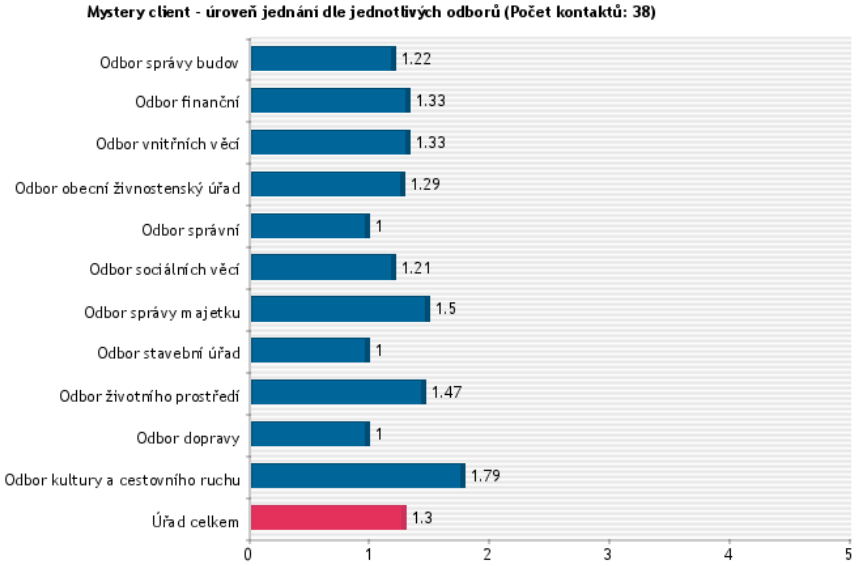
- 1 - vynikající profesionální postup
- 2 - velmi dobrý - standardní postup bez zásadních chyb
- 3 - projevuje se několik drobnějších chyb
- 4 - jedna hrubá nebo několik větších chyb
- 5 - vůbec nevyhovuje požadavkům - zásadní chyby

Osobní kontakty byly realizovány v květnu 2012. Celkem bylo provedeno 36 návštěv se zpracovaným hodnotícím záznamem.

Šetření Mystery Client (MC) osobní – výsledky a srovnání

Osobní kontakty 1. pololetí 2012 – výsledky za 38 kontaktů



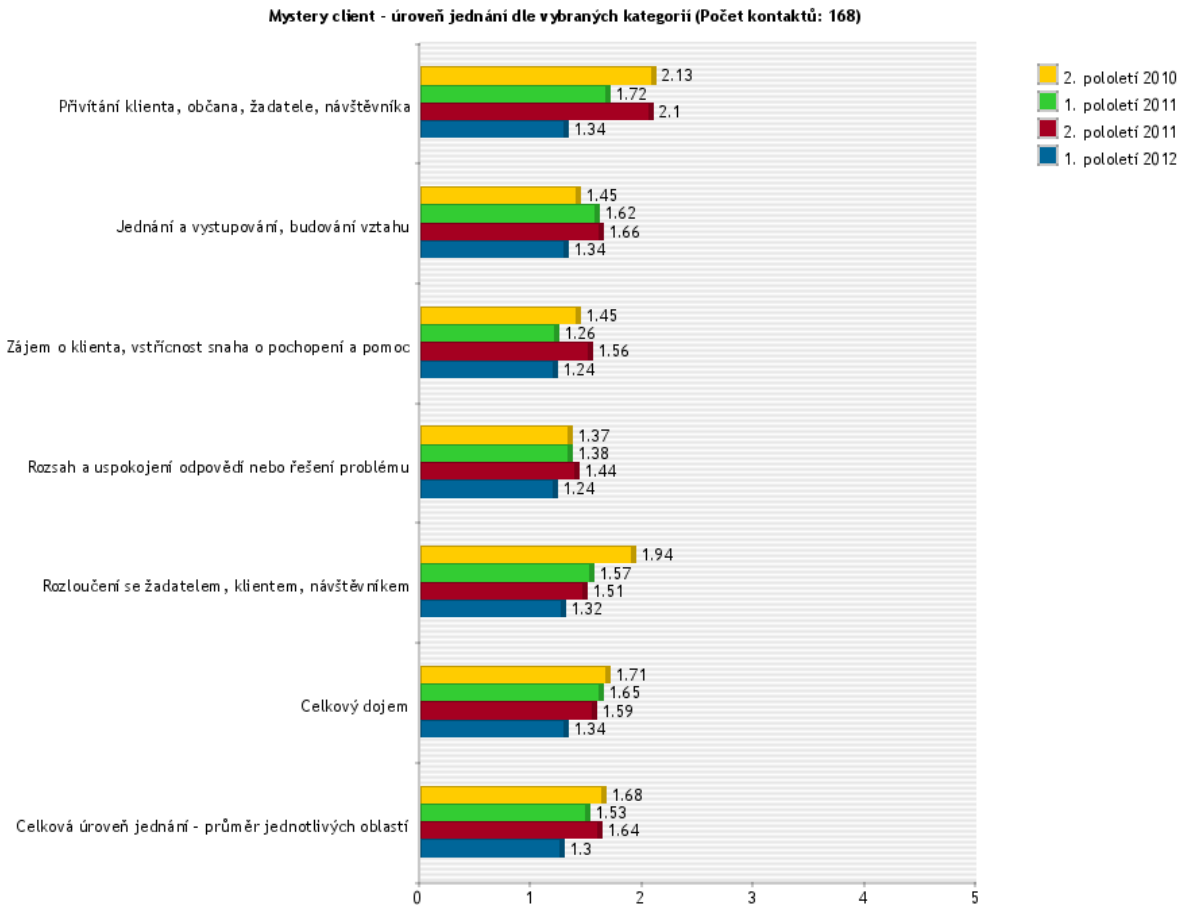


V rámci osobního MC šetření jsou **nejlépe hodnocenými oblastmi zájem o klienta, vstřícnost, snaha o pochopení a pomoc a rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému s celkovou známkou za všechny odbory 1,24. Nejhůře hodnocenými oblastmi jsou přivítání klienta, jednání a vystupování zaměstnance a budování vztah se známkou 1,34.** **Celková známka za všechny kategorie za celý úřad je 1,30.**

Shrnutí nejdůležitějších závěrů, interpretace výsledků

V rámci kategorie prvního dojmu naši mystery klienti zmiňovali u několika zaměstnanců MěÚ problém nabídnutí místa k sezení v těch kancelářích, kde je to z hlediska délky jednání vhodné a díky prostorovému uspořádání možné. Jak již bylo uvedeno výše, přivítání klienta a jednání, vystupování a budování vztahu s ním jsou „nejslabší“ části z celého kontaktu s klientem. Mystery klienti vnímali v několika případech okamžik příchodu do kanceláře, jako vyrušení zaměstnance z jeho činnosti. Kategorie jednání a vystupování zaměstnance je považován za stěžejní a je zapotřebí jí i nadále věnovat pozornost.

Osobní kontakty – porovnání (168 kontaktů)

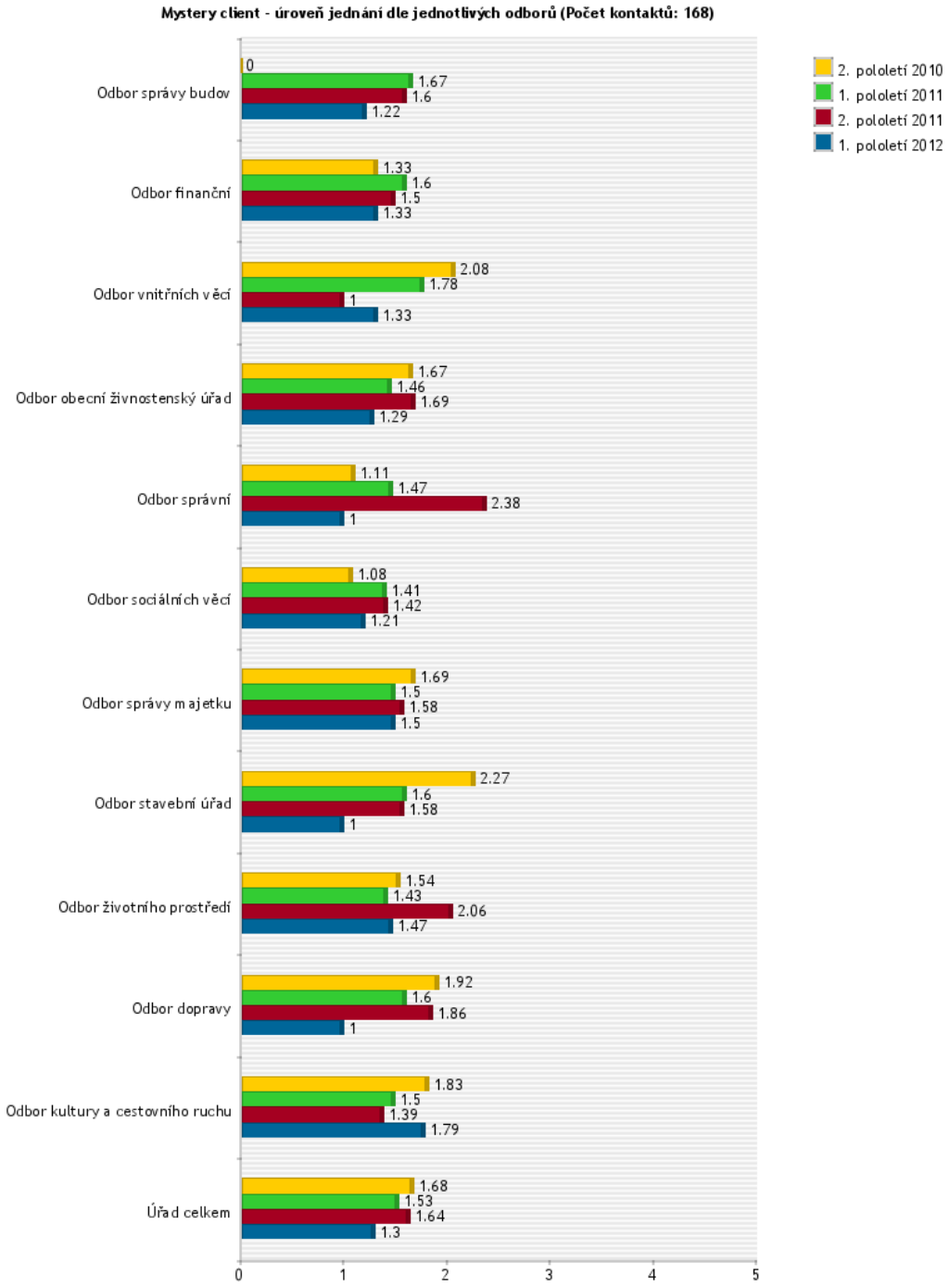


Komentář

Známky v jednotlivých oblastech osobního Mystery klient za období let 2010 a 2012 mohou být mírně rozdílné v porovnání s minulými zprávami. Rozdíl je způsoben přechodem na novou databázi (systém zpracování dat), která umožňuje vyhodnocovat da-

ta s minimálními odchylkami způsobenými například zaokrouhlováním desetinných míst nebo pokročilým výpočtům v práci se statistickými ukazateli.

Osobní kontakty – průměrné známky jednotlivých odborů (166 kontaktů)



Osobní kontakty – porovnání – za všechna šetření celkem

	1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	2. Jednání a vystupování, budování vztahu	3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problém	5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	6. Celkový dojem	Celková úroveň jednání
1	1,592	1,388	1,306	1,306	1,265	1,367	1,371
2	1,569	1,425	1,287	1,192	1,425	1,365	1,377
3	1,680	1,385	1,340	1,250	1,459	1,416	1,422
4	1,737	1,491	1,351	1,211	1,404	1,404	1,433
5	1,700	1,500	1,375	1,275	1,250	1,575	1,446
6	1,772	1,478	1,354	1,385	1,602	1,441	1,505
Městský úřad Dačice	1,804	1,536	1,363	1,359	1,565	1,575	1,534
8	1,820	1,523	1,469	1,430	1,500	1,531	1,546
9	2,000	1,810	1,644	1,690	1,632	1,761	1,756
10	2,163	1,886	1,821	1,610	1,846	1,805	1,855
Průměr	1,806	1,563	1,446	1,398	1,541	1,541	1,549

Výše uvedená tabulka ilustruje pořadí deseti měst, která jsou dlouhodobě (od poloviny roku 2010) zapojena do Mystery šetření.

Osobní kontakty - porovnání výsledků jednotlivých šetření za všechna města

	1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	2. Jednání a vystupování, budování vztahu	3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	6. Celkový dojem	Celková úroveň jednání
1	1,040	1,040	1,000	1,000	1,000	1,040	1,020
2	1,042	1,042	1,000	1,000	1,000	1,042	1,021
3	1,340	1,100	1,100	1,070	1,100	1,100	1,140
4	1,650	1,100	1,050	1,050	1,130	1,190	1,190
5	1,400	1,210	1,140	1,130	1,240	1,210	1,220
Dačice 01/12	1,340	1,340	1,240	1,240	1,320	1,340	1,300
7	1,573	1,374	1,279	1,246	1,238	1,374	1,347
8	1,550	1,340	1,240	1,290	1,470	1,290	1,360
9	1,691	1,411	1,322	1,288	1,206	1,435	1,392
10	1,590	1,380	1,410	1,290	1,350	1,410	1,410
11	1,870	1,510	1,190	1,130	1,400	1,440	1,420
12	1,796	1,296	1,314	1,241	1,519		1,435
13	1,970	1,530	1,380	1,220	1,500	1,410	1,500
14	1,652	1,590	1,526	1,291	1,491	1,489	1,506
15	1,880	1,440	1,220	1,340	1,780	1,410	1,510
16	1,510	1,600	1,530	1,320	1,650	1,470	1,510
Dačice 01/11	1,720	1,620	1,260	1,380	1,570	1,650	1,530
18	1,920	1,580	1,390	1,290	1,630	1,530	1,560
19	1,760	1,530	1,490	1,550	1,570	1,510	1,570
20	1,810	1,590	1,500	1,410	1,530	1,620	1,570
21	1,630	1,550	1,630	1,740	1,420	1,630	1,600
22	1,959	1,474	1,511	1,526	1,622	1,659	1,625
23	1,698	1,483	1,530	1,360	1,483		1,627
24	1,890	1,790	1,660	1,450	1,450	1,530	1,630
25	2,180	1,670	1,490	1,280	1,640	1,570	1,640
Dačice 02/11	2,100	1,660	1,560	1,440	1,510	1,590	1,640
Dacice 10	2,130	1,450	1,450	1,370	1,940	1,710	1,680
28	1,810	1,740	1,640	1,400	1,790	1,740	1,690
29	2,220	1,520	1,570	1,520	1,830	1,570	1,700
30	1,985	1,656	1,579	1,513	1,784		1,717
31	2,250	1,670	1,420	1,420	1,830	1,710	1,720
32	2,019	1,832	1,624	1,669	1,610	1,780	1,756
33	2,098	1,587	1,730	1,476	1,804		1,806
34	2,177	1,708	1,630	1,471	2,004	1,930	1,820
35	2,606	1,667	1,795	1,523	2,136	1,992	1,953
36	2,106	2,091	2,000	2,091	1,970		2,052
37	2,410	2,140	2,170	2,170	2,070	2,140	2,180
38	2,774	2,194	2,194	2,548	2,806		2,456
39	3,150	2,590	2,440	1,810	2,960	2,590	2,590
Průměr	1,879	1,567	1,492	1,424	1,624	1,549	1,600

Četnosti známek za úřad celkem - 1. pol. 2012

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	29	5	4	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	27	9	2	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	31	6	0	1	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	31	6	0	1	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	28	8	2	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	27	9	2	0	0

Tabulka počtů kontaktů za jednotlivé odbory

Název odboru	Počet kontaktů 1.pol. 2012	Počet kontaktů celkem
Odbor správy budov	3	11
Odbor finanční	6	21
Odbor vnitřních věcí	1	7
Odbor obecní živnostenský úřad	4	12
Odbor správní	1	12
Odbor sociálních věcí	4	23
Odbor správy majetku	2	15
Odbor stavební úřad	3	15
Odbor životního prostředí	5	17
Odbor dopravy	5	23
Odbor kultury a cestovního ruchu	4	12
Jiný	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory - 1. pol. 2012

Odbor správy budov

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	2	1	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	1	2	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	3	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	2	1	0	0	0

Odbor finanční

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	4	1	1	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	4	2	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	5	1	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	6	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	2	1	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	4	2	0	0	0

Odbor vnitřních věcí

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	1	0	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	0	1	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	1	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	1	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	1	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	0	1	0	0	0

Odbor obecní živnostenský úřad

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	3	0	1	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	3	1	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	1	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	3	1	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	1	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	1	0	0	0

Odbor správní

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	1	0	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	1	0	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	1	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	1	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	1	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	1	0	0	0	0

Odbor sociálních věcí

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	3	1	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	4	0	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	1	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	3	1	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	1	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	1	0	0	0

Odbor správy majetku

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	1	1	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	1	1	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	1	1	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	1	1	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	1	1	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	1	1	0	0	0

Odbor stavební úřad

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	3	0	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	3	0	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	3	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	0	0	0	0

Odbor životního prostředí

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	3	1	1	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	3	1	1	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	4	1	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	3	2	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	2	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	1	1	0	0

Odbor dopravy

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	5	0	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	5	0	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	5	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	5	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	5	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	0	0	0	0

Odbor kultury a cestovního ruchu

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	3	0	1	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	2	1	1	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	2	1	0	1	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	2	1	0	1	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	2	1	1	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	2	1	1	0	0

E Mystery Client (MC) – metoda, průběh šetření, počty kontaktů

Osobní návštěvy jsou dále doplněny metodou E-Mystery Client – telefonní rozhovory a e-mailové kontakty. Pozorování verbálních a neverbálních projevů zaměstnance zaměřujeme u telefonických hovorů na tyto oblasti a hodnotíme známkami 1 až 5:

- Hlasová komunikace (tón hlasu, slovník, rychlost mluvy, hlasitost, používání parazitních slov)
- Představení
- Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu
- Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc
- Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému
- Zakončení hovoru, rozloučení
- Celkový dojem

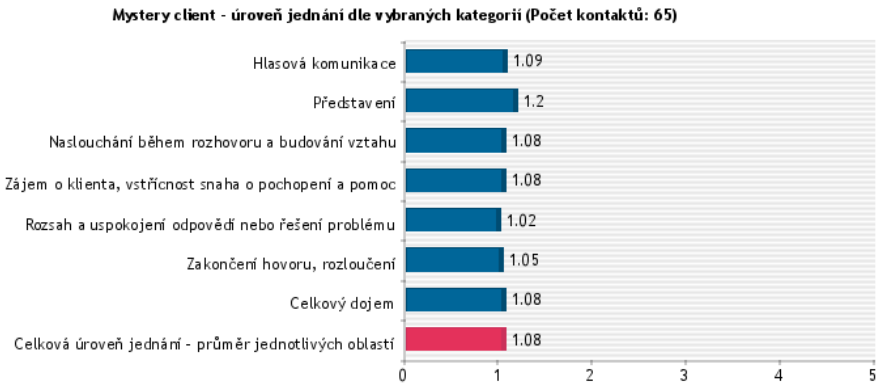
Hodnocení e-mailové komunikace zaměřujeme na následující oblasti a hodnotíme známkami 1 až 5:

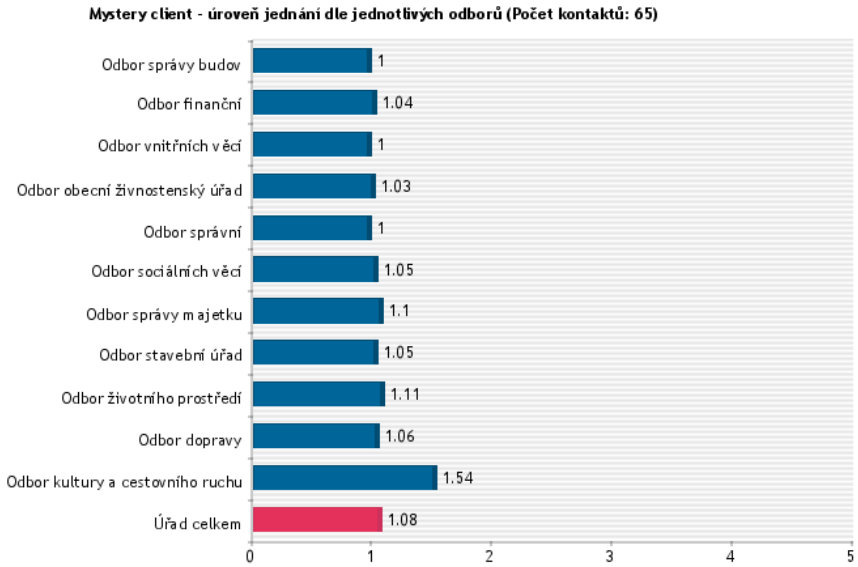
- Rychlost odpovědi (do 24 hodin 1, do 48 hodin známka 2 atd., pokud nedojde odpověď vůbec, rychlost je ohodnocena známkou 5 a ostatní kategorie se nehodnotí)
- Oslovení, pozdrav
- Pravopisné chyby a překlepy
- Srozumitelnost a logická struktura zprávy
- Vstřícnost, ochota, snaha pomoci
- Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému
- Pozdrav, rozloučení
- Kontaktní informace
- Celkový dojem

Kontakty E MC byly realizovány v měsících leden – červen 2012. Celkem bylo provedeno a vyhodnoceno 65 telefonických a 106 e-mailových kontaktů.

E Mystery Client (MC) – výsledky a srovnání

Telefonní kontakty 1. pololetí 2012 – výsledky za 65 kontaktů



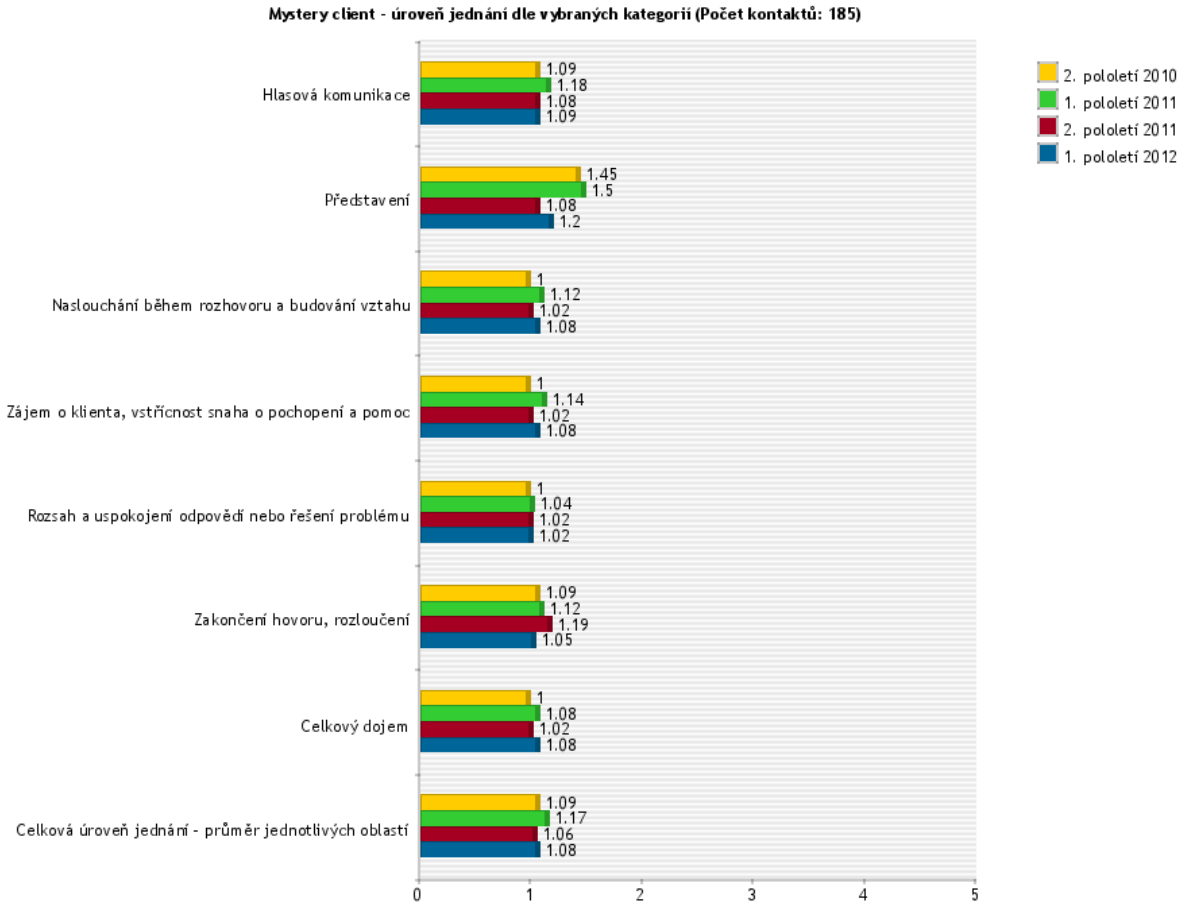


V rámci telefonního MC šetření je **nejlépe hodnocenou oblastí rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problémů s celkovou známkou za všechny odbory 1,02. Nejhůře hodnocenou oblastí je představení se známkou 1,2.** **Celková známka za všechny kategorie za celý úřad je 1,08.**

Shrnutí nejdůležitějších závěrů, interpretace výsledků

V rámci telefonických MC šetření spatřujeme rezervy a příležitosti ke zlepšení především v rámci kategorie představení. Jednotlivé četnosti známek v hodnocení této kategorie uvádíme dále v tabulkách četností níže.

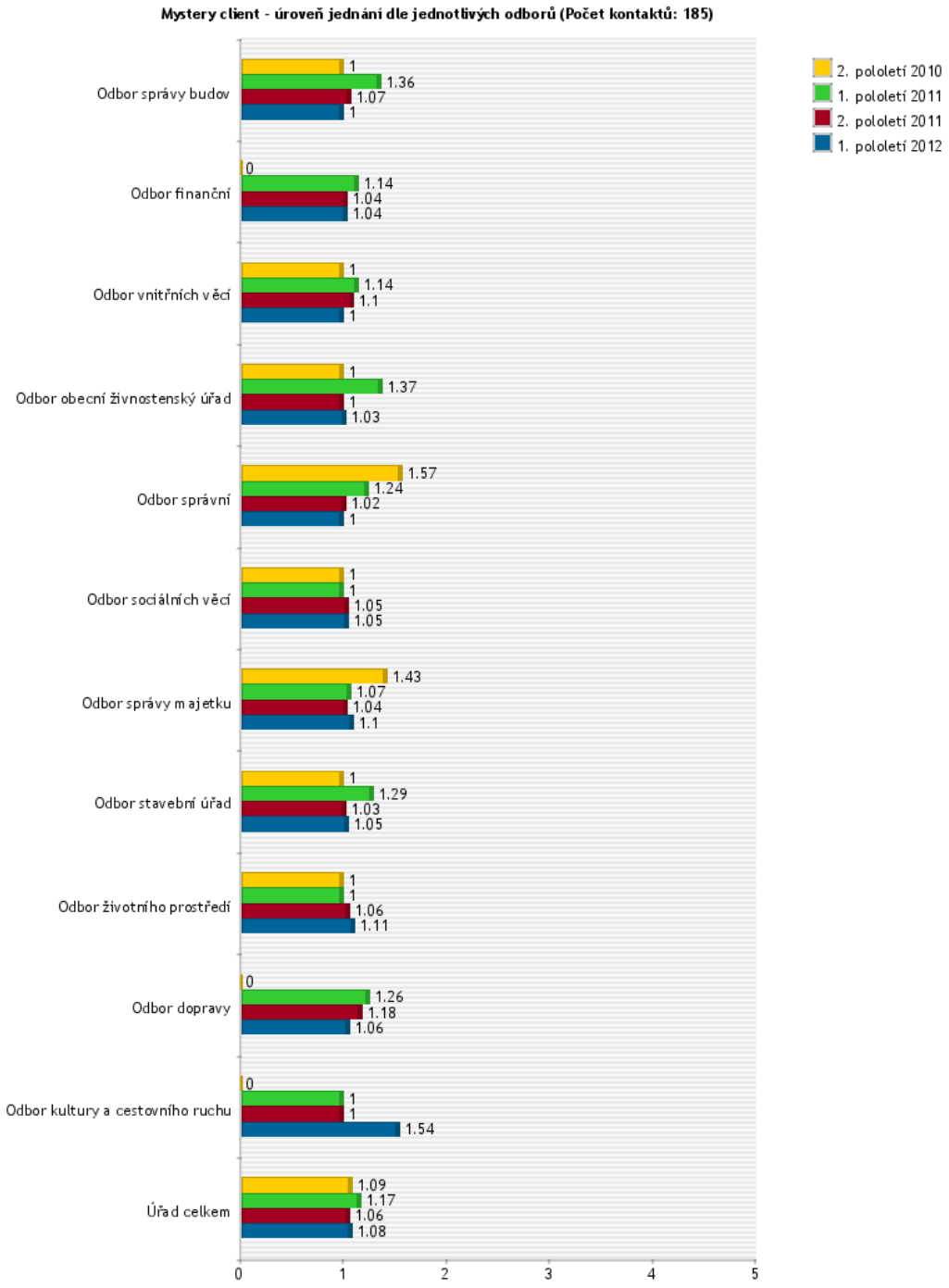
Telefonní kontakty - porovnání (185 kontaktů)



Komentář

Známky v jednotlivých oblastech osobního Mystery klient za období let 2010 a 2012 mohou být mírně rozdílné v porovnání s minulými zprávami. Rozdíl je způsoben přechodem na novou databázi (systém zpracování dat), která umožňuje vyhodnocovat data s minimálními odchylkami způsobenými například zaokrouhlováním desetinných míst nebo pokročilým výpočtům v práci se statistickými ukazateli.

Telefonní kontakty - průměrné známky jednotlivých odborů (185 kontaktů)



Telefonní kontakty – porovnání – za všechna šetření celkem

	1. Hlasová komunikace	2. Představení	3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problém	6. Zakončení hovoru, rozloučení	7. Celkový dojem	Celková úroveň jednání - průměr jednotlivých oblastí
1	1,146	1,248	1,045	1,057	1,006	1,038	1,032	1,082
Městský úřad Dačice	1,114	1,259	1,065	1,070	1,022	1,114	1,054	1,100
3	1,111	1,367	1,101	1,106	1,040	1,075	1,076	1,125
4	1,207	1,034	1,345	1,414	1,069	1,069	1,103	1,177
5	1,203	1,424	1,146	1,146	1,064	1,196	1,127	1,186
6	1,322	1,466	1,195	1,236	1,207	1,356	1,247	1,290
7	1,133	2,467	1,267	1,267	1,000	1,133	1,133	1,343
8	1,211	1,298	1,351	1,421	1,404	1,386	1,351	1,346
9	1,333	1,553	1,302	1,377	1,264	1,453	1,352	1,376
Průměr	1,200	1,385	1,157	1,183	1,111	1,206	1,154	1,199

Výše uvedená tabulka ilustruje pořadí devíti měst, která jsou dlouhodobě (od poloviny roku 2010) zapojena do Mystery šetření.

Telefonní kontakty - porovnání výsledků jednotlivých šetření za všechna města

	1. Hlasová komunikace	2. Představení	3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	6. Zakončení hovoru, rozloučení	7. Celkový dojem	Celková úroveň jednání - průměr jednotlivých oblastí
1	1,020	1,070	1,000	1,000	1,000	1,090	1,000	1,020
2	1,000	1,260	1,000	1,020	1,000	1,000	1,000	1,040
3	1,100	1,240	1,000	1,000	1,000	1,100	1,000	1,060
Dačice 02/11	1,080	1,080	1,020	1,020	1,020	1,190	1,020	1,060
5	1,100	1,260	1,020	1,000	1,000	1,000	1,020	1,060
6	1,000	1,330	1,030	1,030	1,030	1,030	1,030	1,070
7	1,000	1,450	1,000	1,000	1,000	1,050	1,030	1,080
Dačice 01/12	1,090	1,200	1,080	1,080	1,020	1,050	1,080	1,080
Dačice 10	1,090	1,450	1,000	1,000	1,000	1,090	1,000	1,090
10	1,200	1,250	1,100	1,150	1,000	1,000	1,030	1,100
11	1,200	1,400	1,100	1,180	1,030	1,080	1,050	1,150
Dačice 01/11	1,180	1,500	1,120	1,140	1,040	1,120	1,080	1,170
13	1,220	1,470	1,080	1,170	1,060	1,140	1,060	1,170
14	1,220	1,370	1,130	1,090	1,110	1,240	1,070	1,170
15	1,160	1,420	1,190	1,160	1,070	1,110	1,150	1,180
16	1,190	1,540	1,220	1,240	1,080	1,110	1,030	1,200
17	1,230	1,300	1,180	1,160	1,080	1,310	1,250	1,220
18	1,440	1,500	1,170	1,220	1,060	1,390	1,170	1,280
19	1,550	1,550	1,200	1,200	1,100	1,300	1,150	1,290
20	1,300	1,530	1,370	1,330	1,170	1,170	1,130	1,290
21	1,192	1,297	1,330	1,394	1,373	1,331	1,331	1,321
22	1,620	1,850	1,150	1,230	1,080	1,150	1,230	1,330
23	1,133	2,483	1,217	1,000	1,200	1,133	1,339	1,358
24	1,231	1,981	1,308	1,288	1,173	1,385	1,308	1,382
25	1,808	1,821	1,269	1,218	1,077	1,513	1,590	1,471
26	1,520	1,570	1,360	1,390	1,430	1,650	1,490	1,490
27	1,410	1,660	1,370	1,550	1,390	1,670	1,590	1,520
28	1,460	1,800	1,390	1,320	1,210	2,090	1,510	1,540
29	1,364	2,318	1,409	1,500	1,182	1,773	1,455	1,571
30	1,780	1,440	1,670	1,670	1,390	1,720	1,780	1,636
31	1,727	2,158	1,470	1,606	1,606	2,021	1,700	1,755
32	2,107	2,000	1,750	1,143	1,731	2,250		1,830
33	2,205	1,954	1,856	1,756	1,887	2,064		1,954
Průměr	1,331	1,561	1,229	1,220	1,170	1,343	1,215	1,301

Četnosti známek za úřad celkem - 1. pol. 2012

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	60	4	1	0	0
2. Představení	54	9	2	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	62	1	2	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	62	1	2	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	64	1	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	62	3	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	62	1	2	0	0

Tabulka počtů kontaktů za jednotlivé odbory

Název odboru	Počet kontaktů 1.pol. 2012	Počet kontaktů celkem
Odbor správy budov	3	12
Odbor finanční	8	20
Odbor vnitřních věcí	8	24
Odbor obecní živnostenský úřad	5	16
Odbor správní	4	17
Odbor sociálních věcí	6	19
Odbor správy majetku	3	12
Odbor stavební úřad	8	18
Odbor životního prostředí	8	18
Odbor dopravy	7	19
Odbor kultury a cestovního ruchu	5	10
Jiný	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory – 1. pol. 2012

Odbor správy budov

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	3	0	0	0	0
2. Představení	3	0	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	3	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	3	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	3	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	0	0	0	0

Odbor finanční

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	8	0	0	0	0
2. Představení	6	2	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	8	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	8	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	8	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	8	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	8	0	0	0	0

Odbor vnitřních věcí

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	8	0	0	0	0
2. Představení	8	0	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	8	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	8	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	8	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	8	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	8	0	0	0	0

Odbor obecní živnostenský úřad

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	5	0	0	0	0
2. Představení	4	1	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	5	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	5	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	5	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	5	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	0	0	0	0

Odbor správní

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	4	0	0	0	0
2. Představení	4	0	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	4	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	4	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	4	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	4	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	4	0	0	0	0

Odbor sociálních věcí

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	6	0	0	0	0
2. Představení	5	0	1	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	6	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	6	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	6	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	6	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	6	0	0	0	0

Odbor správy majetku

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	3	0	0	0	0
2. Představení	2	1	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	3	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	3	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	2	1	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	0	0	0	0

Odbor stavební úřad

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	7	1	0	0	0
2. Představení	6	2	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	8	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	8	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	8	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	8	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	8	0	0	0	0

Odbor životního prostředí

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	6	2	0	0	0
2. Představení	7	1	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	7	1	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	7	1	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	8	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	8	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	7	1	0	0	0

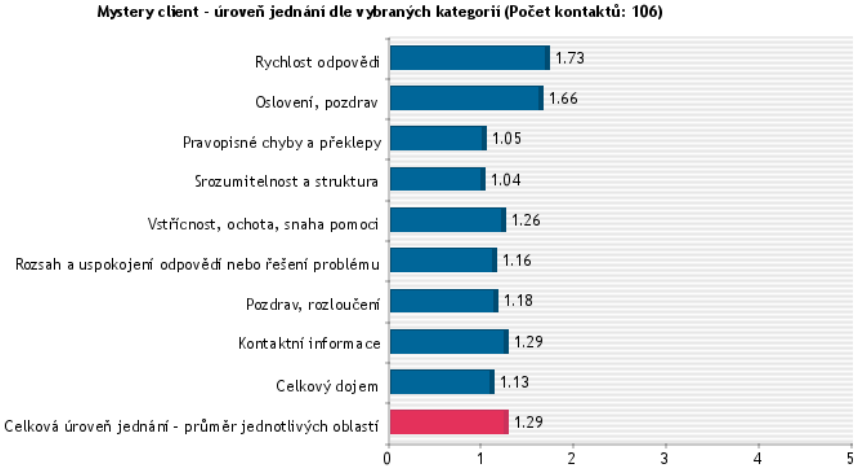
Odbor dopravy

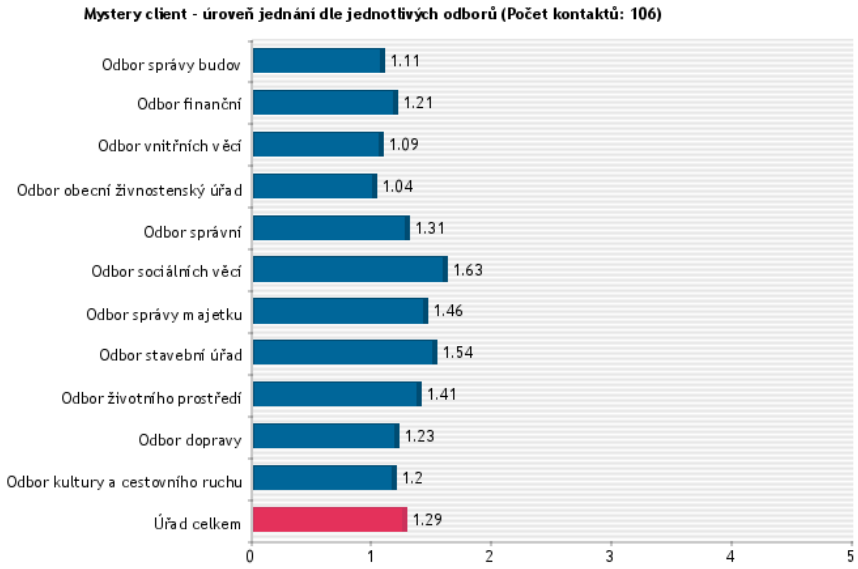
TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	7	0	0	0	0
2. Představení	5	1	1	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	7	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	7	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	7	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	7	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	7	0	0	0	0

Odbor kultury a cestovního ruchu

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	3	1	1	0	0
2. Představení	4	1	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	3	0	2	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	0	2	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	4	1	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	3	2	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	0	2	0	0

E-mailové kontakty 1. pololetí 2012 – výsledky za 106 kontaktů





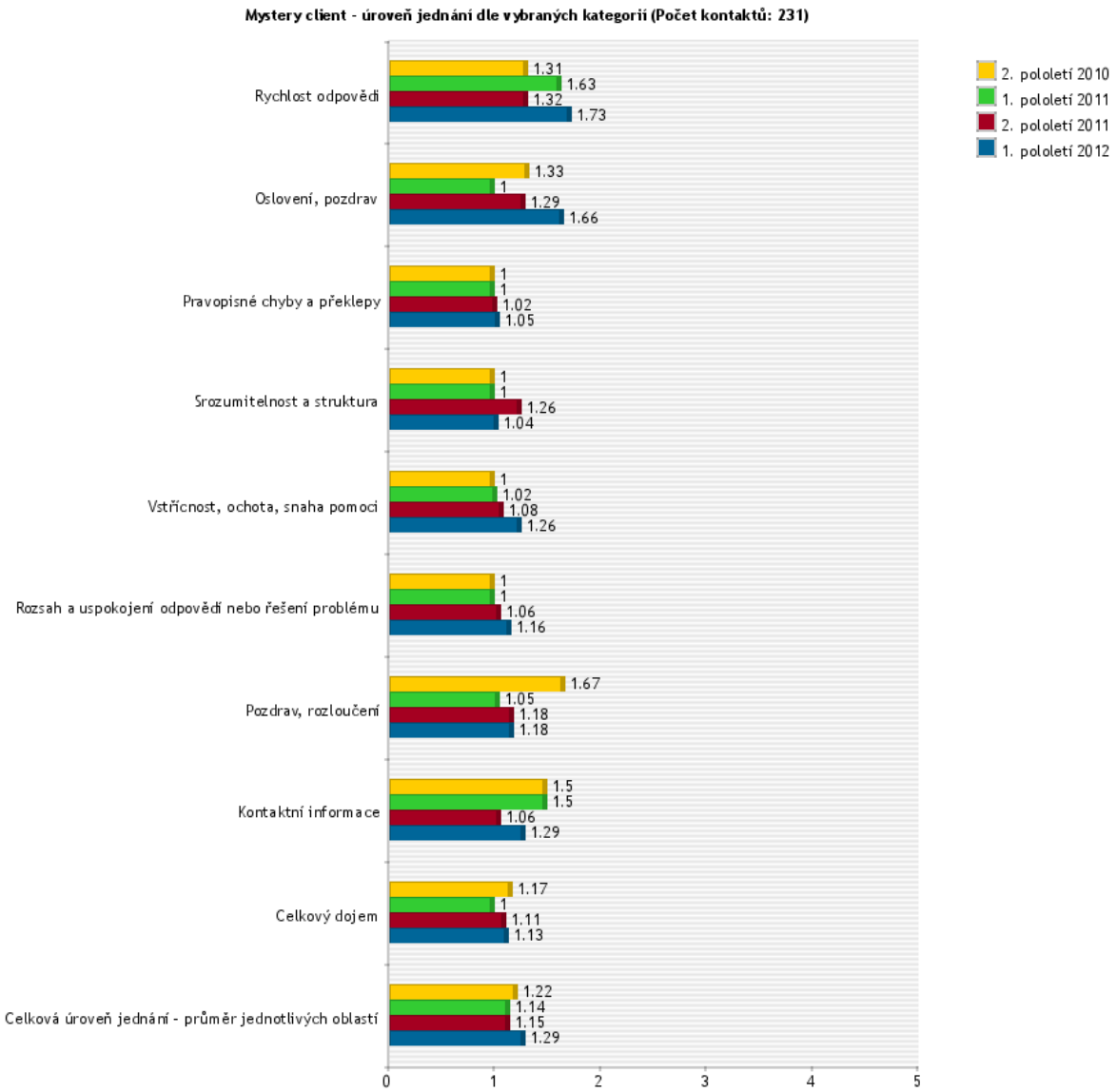
V rámci e-mailového MC šetření je **nejlépe hodnocenou oblastí srozumitelnost a struktura s celkovou známkou za všechny odbory 1,04. Nejhůře hodnocenou oblastí potom rychlost odpovědi se známkou 1,73.** **Celková známka za celý úřad je 1,29.**

Shrnutí nejdůležitějších závěrů, interpretace výsledků

V rámci e-mailových MC šetření spatřujeme rezervy a příležitosti ke zlepšení především v rámci kategorie rychlost odpovědi (v souvislosti s přeposíláním e-mailů v době nepřítom-

nosti zaměstnance a stanovením lhůty na odpověď) a dále v kategorii oslovení a pozdrav.

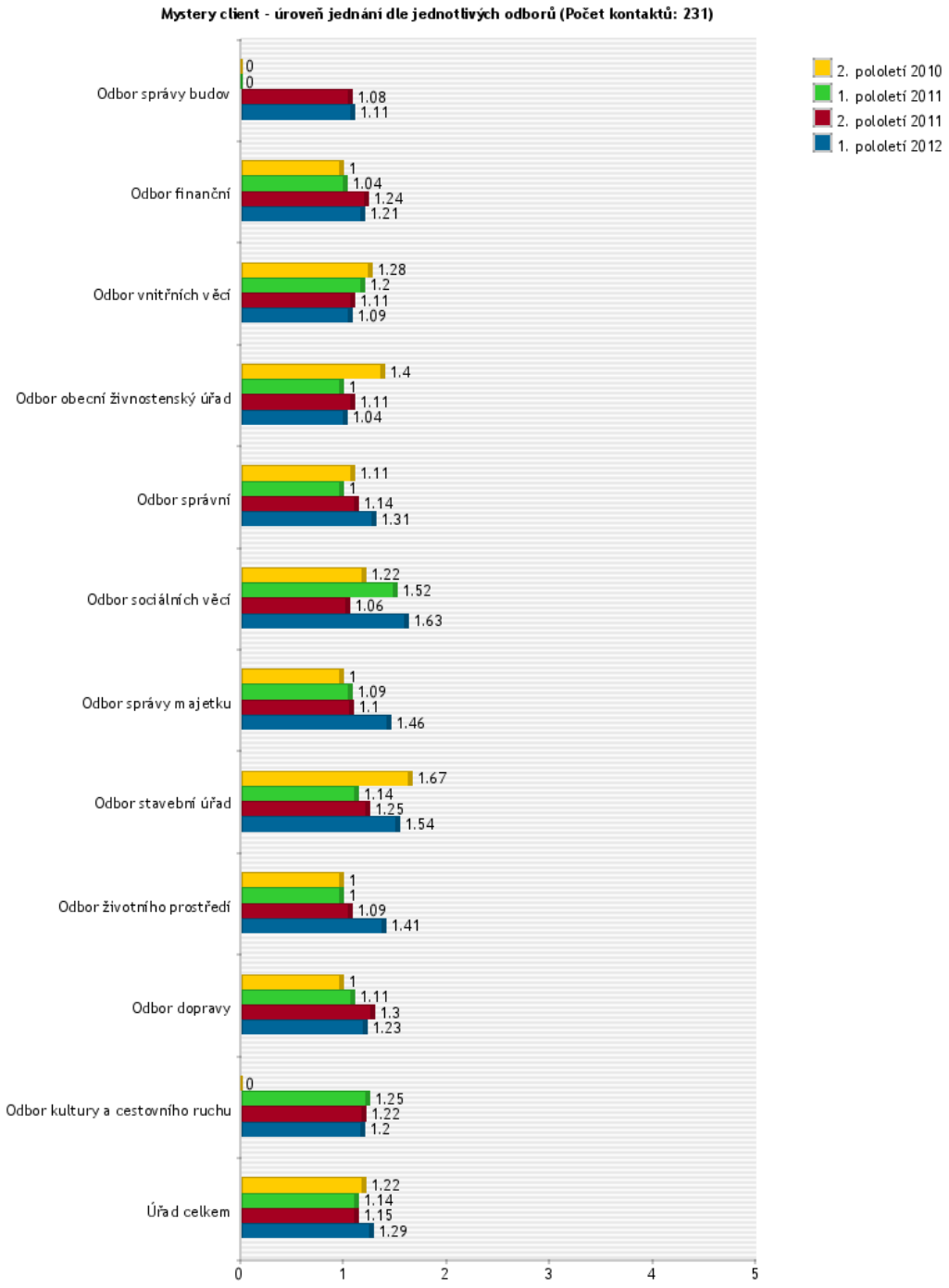
E-mailové kontakty – porovnání (231 kontaktů)



Komentář

Známky v jednotlivých oblastech osobního Mystery Client za období let 2010 a 2012 mohou být mírně rozdílné v porovnání s minulými zprávami. Rozdíl je způsoben přechodem na novou databázi (systém zpracování dat), která umožňuje vyhodnocovat data s minimálními odchylkami způsobenými například zaokrouhlováním desetinných míst nebo pokročilým výpočtům v práci se statistickými ukazateli.

E-mailové kontakty - průměrné známky jednotlivých odborů (231 kontaktů)



E-mailové kontakty – porovnání – za všechny šetření celkem

	1. Rychlost odpovědi	2. Oslovení, pozdrav	3. Pravopisné chyby a překlepy	4. Srozumitelnost a strukutra	5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problém	7. Pozdrav, rozloučení	8. Kontaktní informace	9. Celkový dojem	Celková úroveň jednání - průměr jednotlivých oblastí
1	1,431	1,332	1,005	1,048	1,128	1,118	1,251	1,225	1,154	1,190
2	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,647	1,000	1,209
Městský úřad Dačice	1,571	1,395	1,025	1,098	1,141	1,088	1,180	1,278	1,098	1,213
4	1,564	1,239	1,000	1,082	1,132	1,151	1,220	1,465	1,133	1,226
5	1,462	1,417	1,000	1,137	1,173	1,241	1,387	1,345	1,226	1,267
6	1,645	1,701	1,167	1,083	1,250	1,292	1,104	1,333	1,271	1,322
7	2,059	1,240	1,000	1,000	1,160	1,080	1,240	1,880	1,080	1,333
8	2,048	1,102	1,020	1,122	1,224	1,204	1,163	1,776	1,306	1,350
9	1,819	1,376	1,000	1,106	1,248	1,277	1,539	1,688	1,312	1,383
Průměr	1,619	1,380	1,028	1,089	1,173	1,180	1,264	1,408	1,190	1,265

Výše uvedená tabulka ilustruje pořadí devíti měst, která jsou dlouhodobě (od poloviny roku 2010) zapojena do Mystery šetření.

E-mailové kontakty - porovnání výsledků jednotlivých šetření za všechna města

	1. Rychlost odpovědi	2. Oslovení, pozdrav	3. Pravopisné chyby a překlepy	4. Srozumitelnost a strukutra	5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	7. Pozdrav, rozloučení	8. Kontaktní informace	9. Celkový dojem	Celková úroveň jednání - průměr jednotlivých oblastí
1	1,530	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,230	1,000	1,090
2	1,240	1,200	1,000	1,090	1,160	1,200	1,020	1,110	1,050	1,120
Dačice 01/11	1,630	1,000	1,000	1,000	1,020	1,000	1,050	1,500	1,000	1,140
4	1,220	1,240	1,000	1,200	1,090	1,220	1,070	1,070	1,130	1,140
Dačice 02/11	1,320	1,290	1,020	1,260	1,080	1,060	1,180	1,060	1,110	1,150
6	1,720	1,000	1,000	1,000	1,090	1,090	1,130	1,410	1,030	1,180
7	1,889	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,889	1,000	1,198
8	1,590	1,070	1,000	1,000	1,070	1,070	1,000	2,000	1,000	1,200
9	1,610	1,170	1,000	1,000	1,080	1,080	1,170	1,630	1,040	1,200
10	1,190	1,350	1,010	1,080	1,250	1,200	1,270	1,140	1,270	1,200
Dačice 10	1,310	1,330	1,000	1,000	1,000	1,000	1,670	1,500	1,170	1,220
12	1,590	1,080	1,000	1,120	1,120	1,160	1,270	1,490	1,100	1,220
13	1,660	1,640	1,000	1,040	1,040	1,080	1,500	1,120	1,120	1,250
14	1,660	1,760	1,000	1,090	1,090	1,120	1,120	1,180	1,210	1,250
15	1,000	1,330	1,000	1,050	1,290	1,240	1,330	1,900	1,290	1,270
16	2,000	1,000	1,000	1,000	1,150	1,080	1,150	1,850	1,080	1,280
17	1,670	1,250	1,000	1,000	1,230	1,260	1,700	1,280	1,200	1,290
Dačice 01/12	1,730	1,660	1,050	1,040	1,260	1,160	1,180	1,290	1,130	1,290
19	1,560	1,610	1,000	1,000	1,110	1,170	1,580	1,360	1,310	1,300
20	1,350	1,700	1,000	1,200	1,200	1,270	1,460	1,470	1,330	1,330
21	1,620	1,400	1,000	1,220	1,240	1,310	1,470	1,400	1,260	1,330
22	2,040	1,119	1,021	1,114	1,241	1,221	1,182	1,817	1,325	1,367
23	2,667	1,000	1,000	1,000	1,143	1,071	1,000	2,500	1,143	1,392
24	2,500	1,000	1,000	1,000	1,100	1,100	1,400	2,450	1,100	1,418
25	2,470	1,000	1,000	1,000	1,230	1,230	1,100	2,130	1,190	1,440
26	1,308	1,000	1,077	1,038	1,462	1,462	1,846	2,462	1,423	1,453
27	1,840	2,160	1,320	1,110	1,360	1,410	1,130	1,370	1,470	1,470
28	2,090	1,330	1,000	1,390	1,390	1,390	1,390	2,170	1,500	1,517
29	3,631	1,071	1,214	1,000	1,286	1,357	1,786	1,929	1,357	1,626
30	1,240	1,500	1,000	1,130	1,630	1,500	2,560	2,630	1,750	1,660
31	3,074	2,083	1,167	1,000	1,583	1,083	2,333	2,250	1,750	1,814
Průměr	1,773	1,301	1,028	1,070	1,193	1,180	1,356	1,664	1,221	1,316

Četnosti známek za úřad celkem - 1. pol. 2012

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	84	3	1	0	18
2. Oslovení, pozdrav	51	31	0	0	7
3. Pravopisné chyby a překlepy	87	0	0	0	1
4. Srozumitelnost a struktura	88	0	0	0	1
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	77	6	2	3	1
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	80	6	2	0	1
7. Pozdrav, rozloučení	85	0	0	0	4
8. Kontaktní informace	82	0	1	0	6
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	81	3	4	0	0

Tabulka počtů kontaktů za jednotlivé odbory

Název odboru	Počet kontaktů 1.pol. 2012	Počet kontaktů celkem
Odbor správy budov	4	8
Odbor finanční	13	28
Odbor vnitřních věcí	13	25
Odbor obecní živnostenský úřad	8	18
Odbor správní	6	13
Odbor sociálních věcí	10	26
Odbor správy majetku	10	24
Odbor stavební úřad	10	24
Odbor životního prostředí	9	25
Odbor dopravy	14	25
Odbor kultury a cestovního ruchu	9	15
Jiný	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory – 1. pol. 2012

Odbor správy budov

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	4	0	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	4	0	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	4	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	4	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	4	0	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	4	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	4	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	3	0	0	0	1
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	4	0	0	0	0

Odbor finanční

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	10	2	0	0	1
2. Oslovení, pozdrav	5	7	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	12	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	12	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	8	2	2	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	8	4	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	12	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	12	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	12	0	0	0	0

Odbor vnitřních věcí

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	11	1	0	0	1
2. Oslovení, pozdrav	8	4	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	12	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	12	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	12	0	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	11	1	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	12	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	12	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	12	0	0	0	0

Odbor obecní živnostenský úřad

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	8	0	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	5	3	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	7	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	8	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	8	0	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	8	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	8	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	8	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	8	0	0	0	0

Odbor správní

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	5	0	1	0	0
2. Oslovení, pozdrav	2	3	0	0	1
3. Pravopisné chyby a překlepy	6	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	6	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	5	1	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	5	1	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	6	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	5	0	0	0	1
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	0	1	0	0

Odbor sociálních věcí

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	7	0	0	0	3
2. Oslovení, pozdrav	3	4	0	0	1
3. Pravopisné chyby a překlepy	7	0	0	0	1
4. Srozumitelnost a struktura	7	0	0	0	1
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	7	0	0	0	1
6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	7	0	0	0	1
7. Pozdrav, rozloučení	7	0	0	0	1
8. Kontaktní informace	6	0	1	0	1
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	7	0	0	0	0

Odbor správy majetku

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	5	0	0	0	5
2. Oslovení, pozdrav	2	3	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	5	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	5	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	5	0	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	5	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	5	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	5	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	0	0	0	0

Odbor stavební úřad

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	8	0	0	0	2
2. Oslovení, pozdrav	3	2	0	0	3
3. Pravopisné chyby a překlepy	8	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	8	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	5	0	0	3	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	6	0	2	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	8	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	8	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	1	2	0	0

Odbor životního prostředí

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	9	0	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	6	3	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	9	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	9	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	7	2	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	9	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	6	0	0	0	3
8. Kontaktní informace	6	0	0	0	3
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	6	2	1	0	0

Odbor dopravy

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	10	0	0	0	4
2. Oslovení, pozdrav	8	1	0	0	1
3. Pravopisné chyby a překlepy	10	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	10	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	9	1	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	10	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	10	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	10	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	10	0	0	0	0

Odbor kultury a cestovního ruchu

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	7	0	0	0	2
2. Oslovení, pozdrav	5	1	0	0	1
3. Pravopisné chyby a překlepy	7	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	7	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	7	0	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	7	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	7	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	7	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	7	0	0	0	0

Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ – metoda, průběh šetření, počty kontaktů

Šetření spokojenosti patří k nástrojům zjišťování zpětné vazby. Používá se ve všech metodách řízení kvality. Nejčastějším důvodem pro zahájení šetření spokojenosti klientů je snaha zjistit nebo ověřit zpětnou vazbu, tedy jak občané a zákazníci vnímají práci úřadu, vystupování zaměstnanců a úroveň poskytovaných služeb.

Forma dotazníkového šetření je považována za vysoce efektivní techniku, která umožňuje postihnout vyšší počet osob v poměrně krátkém čase a získat od nich potřebné informace. Všem účastníků šetření byla zaručena anonymita a dbáme na to, aby k vyplněným dotazníkům nebyl umožněn přístup dalším osobám, a to jak v průběhu sběru dat, tak i během vyhodnocování a po ukončení celého šetření a zpracování této zprávy. Témata ani jednotlivé otázky nejsou pro respondenty nijak ohrožující či osobní, jsou formulovány podle pravidel sociologického výzkumu, snadno zodpověditelné a srozumitelné, což zvyšuje vypovídací hodnotu celého šetření.

Dotazníkový průzkum mezi klienty byl zaměřen na vyhodnocení poskytovaných služeb městského úřadu v závislosti na těchto základních znacích služby:

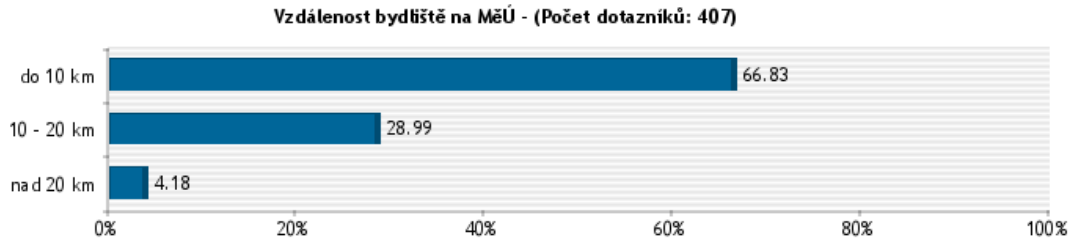
- vzdálenost a způsob dopravy, identifikace typu vyřizované záležitosti (cíle
- návštěvy),
- identifikace odboru, na kterém jednání probíhalo,
- hodnocení orientačního systému v budovách,
- hodnocení prostředí úřadu – celkový vzhled, příjemné prostředí, včetně chodeb,
- podmínky pro návštěvníky (místa k sezení apod.),
- jednání a vystupování zaměstnanců – vstřícnost,
- čekací doba,
- pracovní doba úřadu.

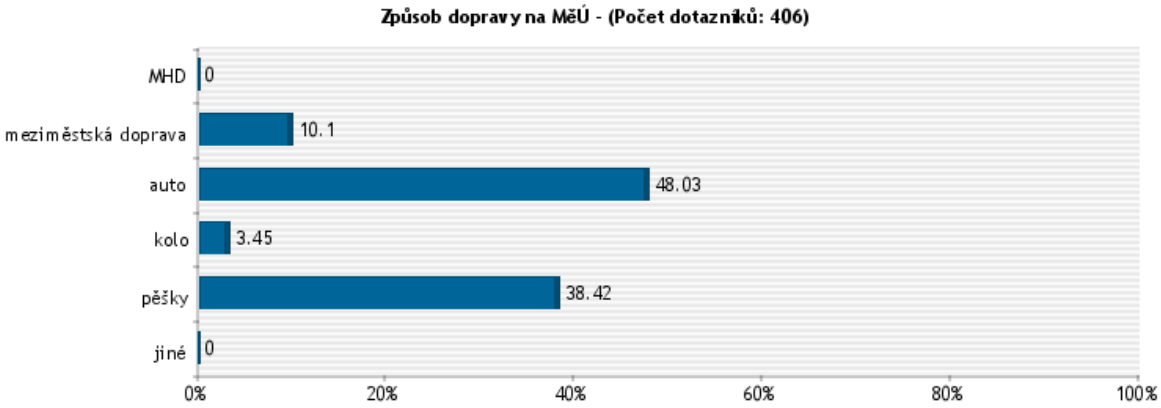
Hodnocení bylo prováděno následující hodnotící škálou:

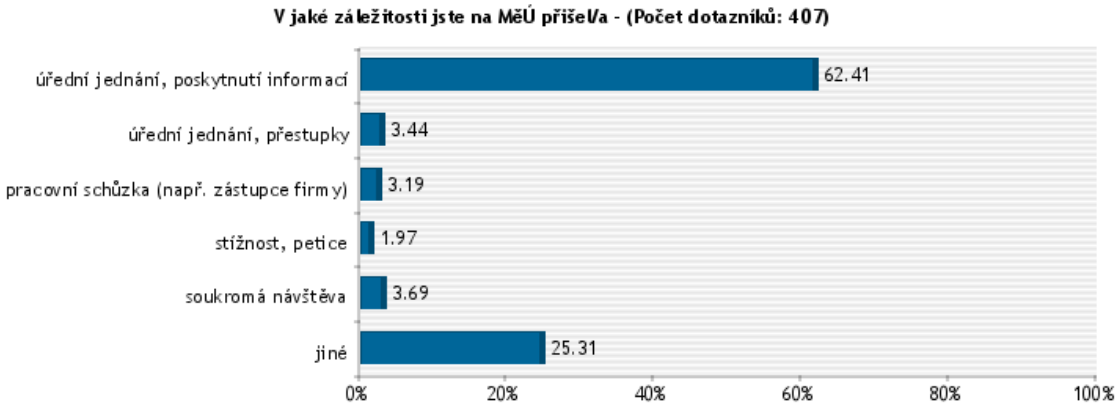
- 1. spokojen(a)
- 2. spíše spokojen(a)
- 3. ani spokojen(a), ani nespokojen(a)
- 4. spíše nespokojen(a)
- 5. nespokojen (a)
- N – nehodnotím

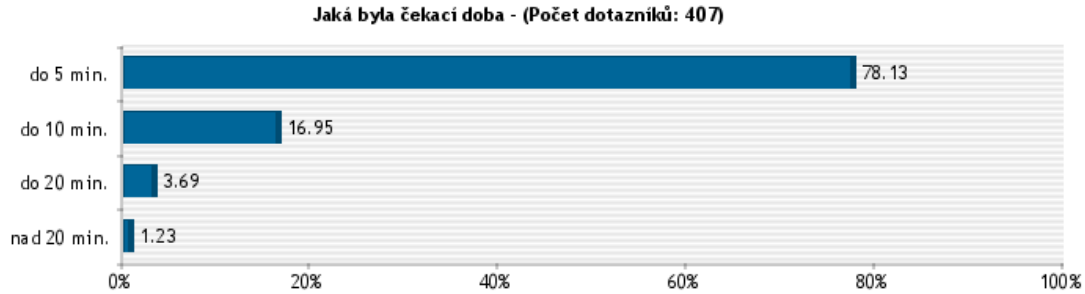
Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ bylo realizováno v měsících leden – červen 2012. Celkem bylo provedeno a vyhodnoceno 407 kontaktů.

Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ – výsledky a srovnání

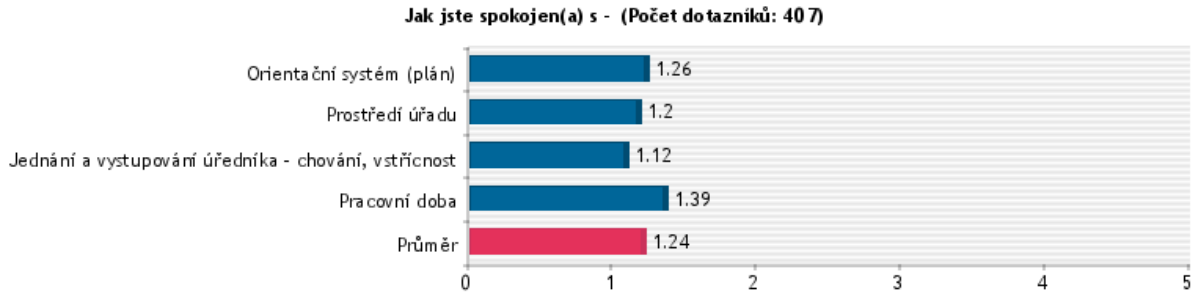




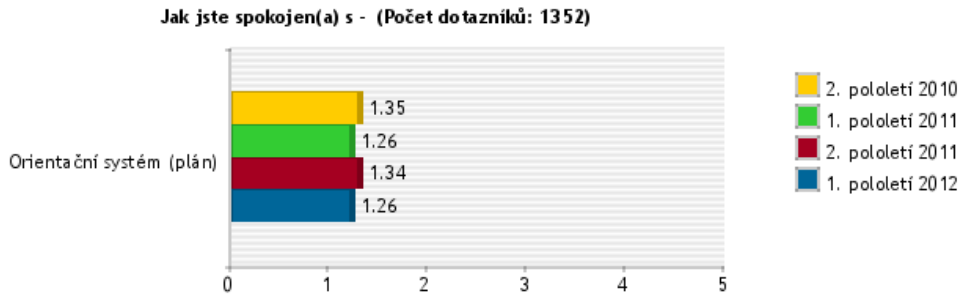


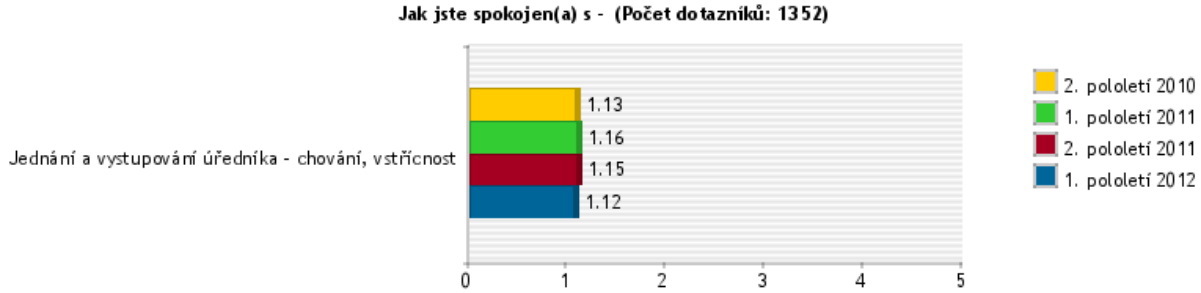


Hodnocení spokojenosti za celý úřad a všechny kategorie – 1. pol. 2012

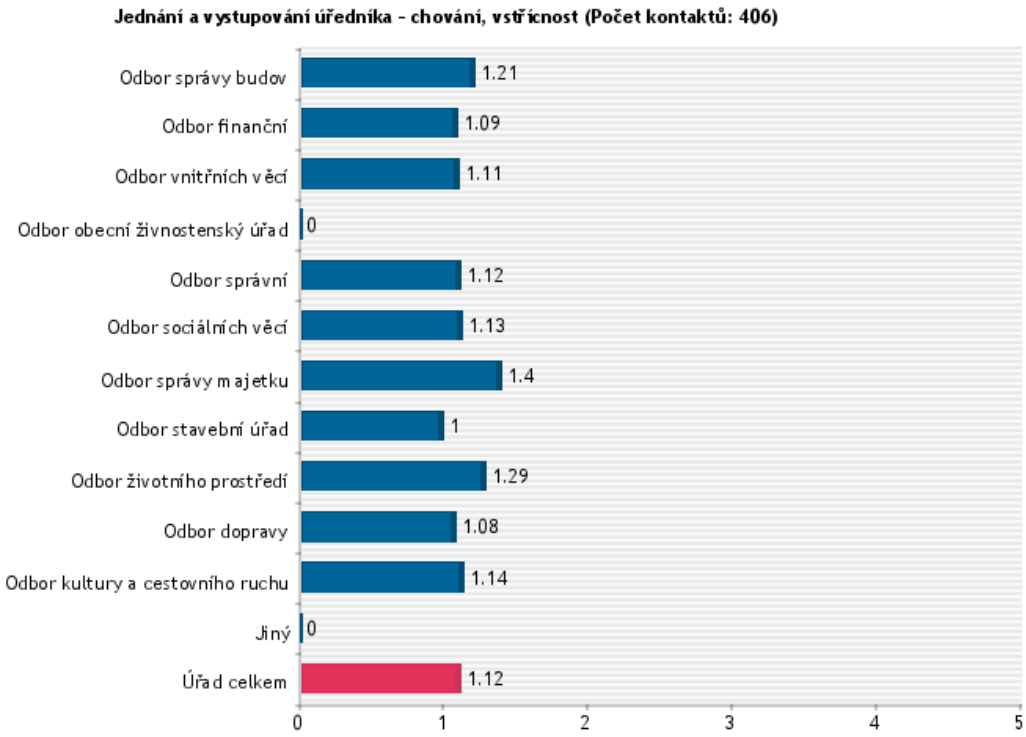


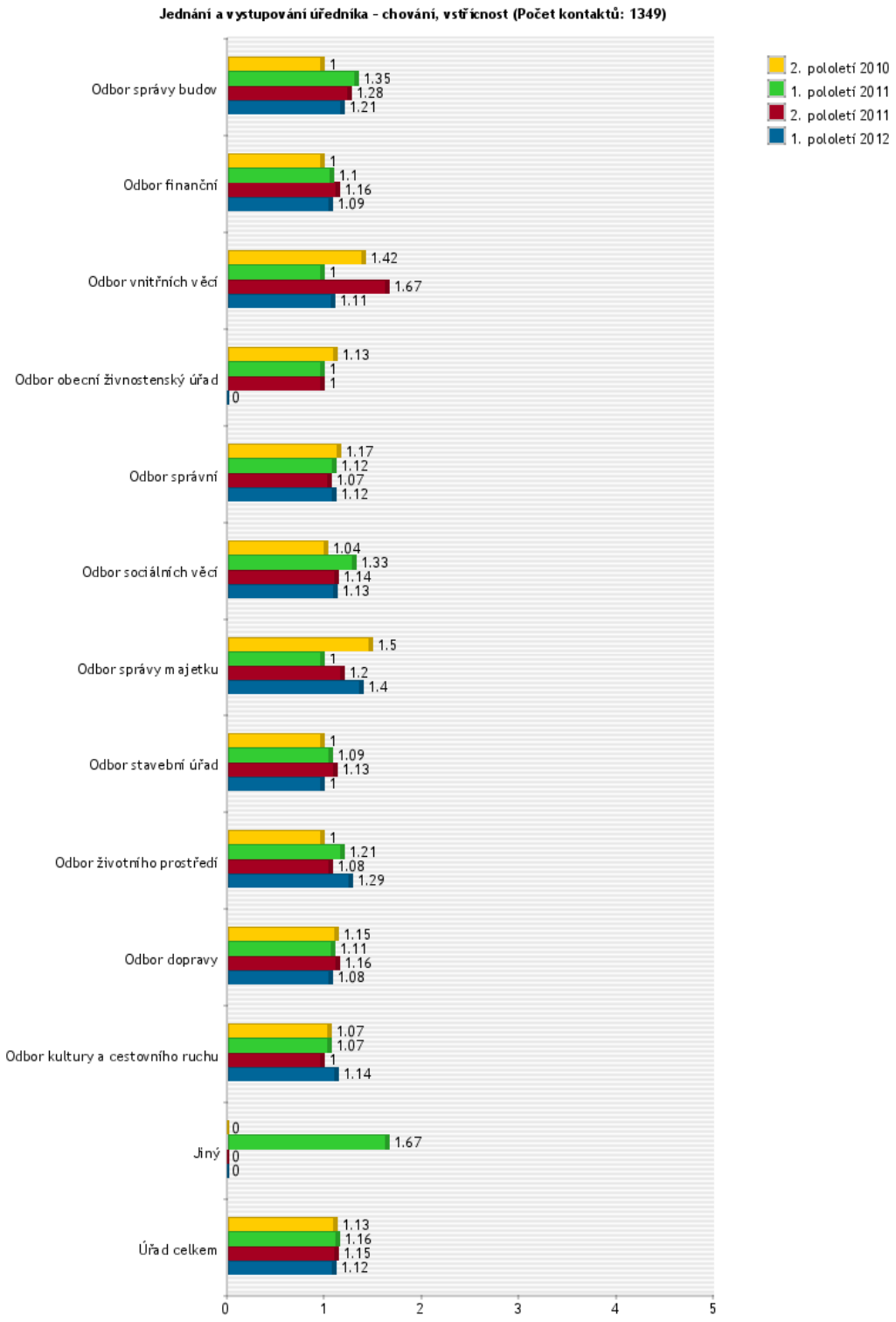
Hodnocení jednotlivých oblastí za všechny sledovaná období





Vzhledem k tomu, že v rámci hodnocení orientačního systému, prostředí úřadu a pracovní doby nebyly v dlouhodobém sledování zjištěny rozdíly ve vazbě na jednotlivé odbory, další grafy ilustrují pouze výsledky kategorie jednání a vystupování úředníka dle odborů a to jak za 1. pol. 2012, tak v dlouhodobé perspektivě všech sledovaných období.




Jednání a vystupování úředníka - chování, vstřícnost (Počet kontaktů: 1349)
2. pololetí 2010
1. pololetí 2011
2. pololetí 2011
1. pololetí 2012
Odbor správy budov
1
1.35
1.28
1.21
Odbor finanční
1
1.1
1.16
1.09
Odbor vnitřních věcí
1.42
1
1.67
1.11
Odbor obecní živnostenský úřad
1.13
1
1
0
Odbor správní
1.17
1.12
1.07
1.12
Odbor sociálních věcí
1.04
1.33
1.14
1.13
Odbor správy majetku
1.5
1
1.2
1.4
Odbor stavební úřad
1
1.09
1.13
1
Odbor životního prostředí
1
1.21
1.08
1.29
Odbor dopravy
1.15
1.11
1.16
1.08
Odbor kultury a cestovního ruchu
1.07
1.07
1
1.14
Jiný
0
1.67
0
0
Úřad celkem
1.13
1.16
1.15
1.12
0
1
2
3
4
5

Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ – porovnání – za všechna šetření celkem

	Orientační systém (plán) městského úřadu	Prostředí úřadu - celkový vzhled, příjemné prostředí, včetně chodeb,	Jednání a vystupování úředníka - chování, vstřícnos	Pracovní doba městského úřadu	Celkové hodnocení
1	1,137	1,105	1,097	1,131	1,117
2	1,118	1,114	1,143	1,241	1,154
3	1,212	1,141	1,082	1,475	1,228
Městský úřad Dačice	1,294	1,228	1,143	1,363	1,257
5	1,381	1,204	1,215	1,306	1,276
6	1,452	1,398	1,305	1,302	1,364
7	1,450	1,431	1,417	1,195	1,373
8	1,384	1,455	1,280	1,525	1,411
Průměr	1,289	1,248	1,226	1,235	1,249

Výše uvedená tabulka ilustruje pořadí osmi měst, která jsou dlouhodobě (od poloviny roku 2010) zapojena do šetření klientské spokojenosti.

Interpretace nejdůležitějších závěrů

V rámci diskuze nad dosaženými výsledky doporučujeme vzít v úvahu fakt, že pokud městský úřad porovnáváme s jinými, jedná se o srovnání s nejlepšími. Nejlepšími v tom slova smyslu, že si uvědomují význam zpětné vazby, mají „odvahu“ zpětnou vazbu přijmout a vyjadřují závazek s výsledky pracovat a zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb. Pokud bychom měli k dispozici dostatečné finanční zdroje a provedli tato šetření ve všech obcích s rozšířenou působností, jistě by se městské úřady zařazené do „našeho“ referenčního vzorku pohybovaly na horních místech pomyslného žebříčku.

V rámci šetření Mystery Client a E-Mystery poměřujeme městský úřad s ideálními předpoklady vztahu ke klientům. Ideál je pak vlastně vizí, k níž se chceme co nejvíce přiblížit, ale která je absolutně, stoprocentně nedosažitelná (jinak by nebyla vizí). Navíc se pohledy na standardy služeb a očekávání klientů v čase vyvíjejí a zcela jistě budou dnes používaná měřítka za deset let zastaralá. Například za 30 let nemusí být v řadě agend přenesené působnosti nutný žádný osobní kontakt a hodnoceny budou zcela jiné parametry kvality služeb, než je tomu dnes.

Dále si je také důležité uvědomit zásadní rozdíl mezi obsahem pojmu klient ve veřejné správě a v soukromém sektoru. „Našemu“ klientu často nemůžeme vyhovět, byť bychom chtěli, s ohledem na zákonem stanovená pravidla, o jejichž smyslu můžeme sami pochybovat. Část „klientů“ přichází na úřad také v záležitostech vyloženě negativních jako je uložení pokuty, placení poplatku nebo přestupkové řízení. Dle našich zkušeností dokáže drtivá většina občanů rozlišit (a při průzkumech rozlišuje) mezi „charakterem jednání“ a přístupem zaměstnance, servisem a prostředím.

Městský úřad Dačice dosáhl v pomyslných žebříčcích v rámci osobních MC na sedmé místo, ovšem v rámci jednotlivých (dílčích) šetření se výrazně zlepšil z dvacátého šestého místa na místo šesté. V telefonickém MC šetření dosáhl na místo druhé, ovšem v porovnání dílčích výsledků došlo k mírnému poklesu z čtvrtého místa na místo osmé. V e-mailové komunikaci dosáhl MěÚ Dačice na místo třetí, ovšem v rámci porovnání výsledků za jednotlivá období se výrazně propadl z pátého místa na místo osmnácté. V hodnocení klientů odcházejících z budovy úřadu se umístil na místě čtvrtém.

Pokud shrneme nejdůležitější závěry všech šetření za první pololetí letošního roku, stojí jistě za povšimnutí:

- **v rámci cíleného pozorování: kancelář agend občanských průkazů a pasů a odbor dopravy a to z hlediska jejich vytíženosti; kompetence pracovnice informací;**
- **v rámci telefonních MC šetření: nejhůře hodnocenou oblastí je představení, tedy utvoření prvního „profesionálního“ dojmu;**
- **v rámci e-mailových MC šetření: i zde je jednou ze dvou nejhůře hodnocenou oblastí pozdrav a oslovení v úvodu e-mailu; dále je nutno věnovat pozornost rychlosti odpovědí;**
- **v rámci šetření klientů odcházejících z budovy MěÚ: v porovnání s výsledky jiných úřadů, zde nacházíme vyšší průměrnou čekací dobu.**

Máte-li jakékoli náměty a připomínky ke zprávě a k naší práci, prosíme, neváhejte nám je kdykoli sdělit. Vaše spolupráce a zpětná vazba je nezbytná pro zlepšování a rozvoj služeb, které Vám poskytujeme. Předem Vám děkuji jménem svým i jménem našich spolupracovníků.

Radka Čaníková, Stanislav Kocourek

Management ve Veřejné Správě
MVS projekt, s.r.o. - poradenství, konzultace, vzdělávání